



识破真相终不晚 谨防黑产保权益

【以案说险】

汇聚金融力量

共创美好生活



案例简介

客户陈先生向保险公司反映自己的营销员存在夸大保险责任、未告知犹豫期和现金价值等销售误导行为，要求保单全额退保。

通过查询发现，陈先生保单为本人签字，回访录音中也有表示自己已清楚保单的保险责任、犹豫期、退保损失等情况。而他的签单营销员目前已离职。

后续陈先生向保险公司提供了一段与营销员的原始通话录音。可是这段通话录音并非是发生在营销员向客户销售保险产品时，而是发生在营销员离职5年后，虽然通话中营销员对客户的问题解答不够严谨，但并无明显的违规行为，且录音不是完整的一段录音，有明显的“钓鱼取证”痕迹，故无法支持陈先生全额退保的诉求。

为了打破目前的“僵局”，陈先生找到了一位“见多识广”的“朋友”，与其一同前往保险公司“谈判”。沟通过程中，该“朋友”频频代替陈先生向保险公司施压。机智的保险公司工作人员找机会请陈先生单独去另一房间会谈，并向陈先生详细讲解监管机构对于“代理退保”的危害提醒和真实案例，陈先生最终才意识到原来“代理退保”有那么多风险，想起自己是在某平台上咨询时认识的这位“朋友”，感到非常后悔，好在趁早识破了黑产的真面目，随后立即终止了这位“朋友”的“协助”。

消费者提示

消费者依法理性维护自身权益，远离“代理退保”“代理维权”不法行为侵害，应防范警惕以下风险：

一是虚假承诺、伪造证据等不法手段阻碍消费者正常维权。

二是危害消费者财产安全，暗藏集资诈骗风险。

应如何做？

作为消费者要擦亮慧眼，防范代理退保的方式如下：

- 1.慎重对待所谓退旧投新、高收益产品等宣传，防止上当受骗；
- 2.注重保护个人隐私，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息；
- 3.消费者如果对保险产品有疑问或相关服务需求，可以直接通过保险公司公布的官网、官方维权热线或亲访客服中心等渠道反映诉求；也可通过正当途径向监管部门反映；
- 4.树立正确的理财观念。